

Pagamentos e cancelamentos

VERSÃO 1.3 | MINUTA PARA REVISÃO

Documento temporário para leitura e validação interna. Não está vigente e não representa oferta ou contrato definitivo.

POLÍTICA DE PAGAMENTOS, CANCELAMENTOS, REAGENDAMENTOS, REEMBOLSOS E CHARGEBACKS

MINUTA 1.3 - DOCUMENTO PÚBLICO PARA O CHECKOUT, PENDENTE DE VALIDAÇÃO DO FLUXO DE PRODUÇÃO

Plataforma: Pinho

Operadora: MEU HORARIO INTERMEDIACOES E AGENCIAMENTO DE SERVICOS LTDA

CNPJ: 60.775.565/0001-72

Canal de atendimento: suporte@pinho.app e WhatsApp (16) 99294-4224

Versão e data: 1.3 - 4 de outubro de 2026

1. OBJETIVO E ESCOPO

Esta Política explica como funcionam pagamentos de serviços agendados por meio da Plataforma, incluindo autorização, divisão de valores, cancelamento, reagendamento, reembolso, estorno, não comparecimento e chargeback.

Ela integra os Termos de Uso. As condições específicas exibidas antes da compra também fazem parte da contratação, desde que sejam compatíveis com a legislação.

2. PARTICIPANTES

Usuário: pessoa que contrata e paga.

Estabelecimento Parceiro: responsável pela oferta e execução material do serviço.

Plataforma: fornece a tecnologia de intermediação, checkout e suporte.

fornecedor especializado: empresa especializada que processa, autentica, divide, liquida, estorna ou concilia a transação.

O nome do fornecedor especializado poderá ser informado no checkout, comprovante, aviso de privacidade, atendimento ou instrumento específico quando necessário. A Plataforma poderá substituir prestadores, preservando os direitos do Usuário.

3. INFORMAÇÕES EXIBIDAS ANTES DO PAGAMENTO

3.1. O checkout deverá informar

- Estabelecimento Parceiro;
- serviço;
- data e horário;
- preço;
- taxas cobradas do Usuário, se houver;
- valor total;
- meio e condição de pagamento;
- regra de cancelamento, reagendamento e não comparecimento;
- link para esta Política e para os Termos de Uso.

Nenhuma cobrança opcional deverá ser incluída sem escolha válida.

4. FORMAS DE PAGAMENTO

A Plataforma poderá aceitar Pix e cartão de crédito, conforme os meios indicados no checkout.

A disponibilidade, limites, parcelamento, tarifas e prazo de confirmação podem variar conforme o fornecedor especializado e o Estabelecimento.

O Pix somente será considerado pago após confirmação no sistema. Comprovante enviado isoladamente não substitui a confirmação.

5. AUTORIZAÇÃO E CONFIRMAÇÃO

No cartão de crédito, a autorização poderá depender de limite, dados corretos, endereço de faturamento, sinais técnicos do dispositivo (fingerprint), análise antifraude e autenticação 3DS quando aplicável.

5.1. Uma transação poderá ser

- aprovada;
- recusada;
- pendente de autenticação ou análise;
- cancelada;
- estornada;
- reembolsada total ou parcialmente;
- contestada.

A autorização reserva ou compromete o valor segundo as regras do emissor, mas não comprova que o serviço foi prestado.

O Pedido será confirmado pela mensagem apresentada na Plataforma ou por comunicação equivalente.

6. SEGURANÇA E DADOS DO CARTÃO

Na integração segura de pagamento, número do cartão, validade e código de segurança são enviados diretamente pelo navegador do Usuário ao ambiente responsável pelo processamento, sem serem armazenados pela Plataforma.

O endereço de faturamento poderá ser solicitado para validar a compra. O Usuário poderá optar por salvá-lo para compras futuras. Sem essa escolha, ele será usado apenas durante o fluxo da compra, ressalvados registros mínimos necessários para segurança, prevenção a fraude, prova da transação ou obrigação legal.

O Prestador devolve um token transitório para aquela operação. A Plataforma utiliza esse token para encaminhar a transação, sem receber ou armazenar o número completo do cartão ou o CVV e sem conseguir extrair esses dados do token.

Esse token de pagamento temporário não equivale ao cadastro permanente do cartão e não será utilizado para novas cobranças fora de sua validade e finalidade.

6.1. Poderão ser armazenados

- token transitório fornecido pelo Prestador, durante sua validade e conforme a necessidade da operação;
- bandeira e últimos dígitos, quando disponibilizados;
- nome do meio de pagamento;
- identificadores;
- status;
- resultado de autenticação, quando aplicável;
- dados necessários para conciliação, fraude, suporte e prova.

O fornecedor responsável pela coleta dos dados completos deverá manter controles de segurança compatíveis com os serviços prestados. A integração utilizada reduz a exposição da Plataforma, sem afastar suas obrigações de proteger o checkout, administrar fornecedores e observar os padrões aplicáveis ao setor de pagamentos.

7. DIVISÃO DE VALORES E COMPOSIÇÃO DO VALOR

O pagamento poderá ser distribuído entre o Estabelecimento, a Plataforma e outros participantes autorizados, conforme as condições apresentadas antes da contratação.

A comissão da Plataforma remunera intermediação e tecnologia. Taxas de processamento poderão ser deduzidas conforme os contratos aplicáveis.

Essa divisão é interna e não altera o preço total informado ao Usuário.

A divisão de valores é uma forma operacional de distribuir o pagamento e não altera o preço total informado ao Usuário.

8. CANCELAMENTO PELO USUÁRIO

O Usuário poderá solicitar cancelamento pelo canal exibido no Pedido.

8.1. A consequência dependerá

- do tempo restante até o serviço;
- da preparação ou alocação já realizada;
- da política informada antes da compra;
- do direito de arrependimento;
- da legislação aplicável.

8.2. Exemplo de regra comercial a preencher

Cancelamento até [PRAZO] antes: [REEMBOLSO INTEGRAL/PARCIAL].

Cancelamento após esse prazo: [REGRA].

Casos excepcionais: [REGRA].

Nenhuma regra poderá impor vantagem exagerada ou afastar direito obrigatório.

9. CANCELAMENTO PELO ESTABELECIMENTO

Se o Estabelecimento cancelar, não puder prestar ou não comparecer, o Usuário poderá escolher a solução juridicamente cabível, que poderá incluir:

- reagendamento;
- serviço equivalente;
- crédito, se aceito livremente;
- reembolso integral.

O Estabelecimento suportará os valores e custos decorrentes de falha que lhe seja imputável, sem prejuízo do dever de suporte da Plataforma.

10. REAGENDAMENTO

O reagendamento depende de disponibilidade e concordância.

O crédito do Pedido será aplicado ao mesmo serviço ou alternativa expressamente aceita. Diferença de preço será informada antes da confirmação.

Reagendamento não poderá ser usado para impedir o exercício de reembolso legalmente devido.

11. NÃO COMPARECIMENTO

11.1. O não comparecimento poderá gerar retenção total ou parcial do valor somente quando

- a regra tiver sido informada antes da compra;
- a reserva de horário tiver causado custo ou indisponibilidade real;
- a medida for razoável e proporcional;
- não houver impedimento legal.

O Usuário poderá apresentar justificativa pelo WhatsApp (16) 99294-4224 ou e-mail suporte@pinho.app.

12. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nas contratações fora do estabelecimento, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento nos casos e prazos legais, inclusive no prazo de sete dias previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor quando aplicável.

O pedido poderá ser realizado pelo mesmo meio de contratação e pelo WhatsApp (16) 99294-4224 ou e-mail suporte@pinho.app, com confirmação imediata de recebimento.

Se o serviço estiver agendado para data dentro do prazo de reflexão, o checkout poderá registrar a solicitação de execução. Isso não será formulado como renúncia genérica.

Serviço já iniciado ou concluído será analisado conforme a natureza da prestação, o benefício recebido, a solicitação do Usuário e a legislação.

13. REEMBOLSO, ESTORNO E PRAZOS

Reembolso é a devolução solicitada após pagamento confirmado. Estorno poderá impedir ou reverter o lançamento, conforme a etapa da transação.

Quando devido, o procedimento será solicitado ao fornecedor especializado pelo mesmo meio utilizado, sempre que possível.

13.1. Prazos estimados a preencher

Pix: [PRAZO].
Cartão: solicitação em até [PRAZO INTERNO]; visualização em fatura conforme emissor e ciclo.
Outros meios: [PRAZO].

O prazo do banco ou emissor não elimina o dever da Plataforma de acompanhar e informar.

Reembolso parcial poderá ocorrer quando apenas parte do Pedido for cancelada ou quando a solução for permitida e aceita.

Crédito interno somente substituirá dinheiro quando permitido e aceito livremente.

14. CHARGEBACK

Chargeback é a contestação da transação perante emissor ou participante do arranjo.

O Usuário pode procurar o suporte antes da contestação para tentativa de solução, sem perder o direito de acessar emissor, órgãos públicos ou Judiciário.

A Plataforma, o Estabelecimento e o Prestador poderão usar registros lícitos de autenticação, Pedido, comparecimento, comunicações e execução para analisar e responder à contestação.

Contestação duplicada, fraudulenta ou abusiva poderá gerar investigação, suspensão e cobrança de valor comprovadamente devido, com direito de esclarecimento.

15. DUPLICIDADE, ERRO E FRAUDE

15.1. Cobrança duplicada ou valor incorreto deverá ser comunicada com

- identificador do Pedido;
- data;
- valor;
- meio de pagamento;
- comprovante sem exposição de número completo do cartão ou CVV.

A Plataforma poderá solicitar validação proporcional e suspender preventivamente transações diante de risco objetivo.

16. SALDO DO ESTABELECIMENTO E IMPACTO NO USUÁRIO

Reserva, bloqueio, compensação ou saldo negativo do Estabelecimento são tratados em instrumentos próprios e não reduzem o direito do Usuário a uma solução legalmente devida.

O Usuário não assume o risco de o Estabelecimento perder acesso à conta, ter documentos recusados ou deixar de receber repasse.

17. COMPROVANTES E ATENDIMENTO

O histórico poderá mostrar valor, data, Estabelecimento, serviço, método, status, reembolso e identificadores.

Não compartilhar CVV, senha bancária, código de autenticação ou imagem completa do cartão com o Estabelecimento ou suporte.

17.1. Atendimento

Canal: suporte@pinho.app e WhatsApp (16) 99294-4224.

Horário: segunda a sexta, das 9h às 18h; sábado, das 9h às 16h.

Prazo estimado de resposta: [PREENCHER], respeitado o prazo legal.

18. ALTERAÇÕES

Mudanças relevantes serão comunicadas. A versão aplicável ao Pedido será a apresentada antes da contratação, salvo regra posterior mais favorável ou imposição legal.